

**PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

**REGINA
NIM. 135030101111170**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2018

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya Malang, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Januari 2018
Pukul : 09:00 – 10:00 WIB
Skripsi atas nama : Regina
Judul : Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Dan dinyatakan LULUS

Majelis Penguji

Ketua,



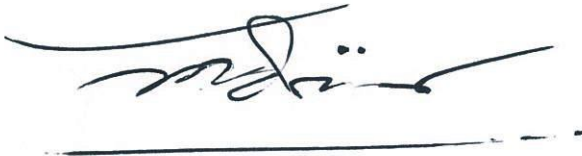
Drs. Romula Adiono, M.AP
NIP. 19620401 198703 1 003

Anggota,



Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP
NIP. 2011078607242001

Anggota,



Dr. Mardiyono, M.PA
NIP. 19520523 197903 1 001

Anggota,



Drs. Abdul Wachid, M.AP
NIP. 19561209 198703 1 008

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Disusun Oleh : Regina

NIM : 135030101111170

Fakultas : Ilmu Administrasi Publik

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 28 Desember 2017

Komisi Pembimbing

Ketua



Drs. Romula Adiono, M.AP
NIP. 19620401 198703 1 003

Komisi Pembimbing

Anggota



Erlita Cahyasari, S.AP, M. AP
NIP. 2011 0786 07242001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat uang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jilpakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 28 Desember 2017



Nama : Regina
NIM : 135030101111170

CURICULUM VITAE

Nama : Regina

Nomor Induk Mahasiswa : 135030101111170

Tempat dan Tanggal Lahir : Bukittinggi, 29 Januari 1995

Pendidikan : 1. SDN 01 Bukittinggi, Tahun 2001
2. SMPN 4 Bukittinggi, Tahun 2007
3. SMAN 1 Bukittinggi, Tahun 2010

Pekerjaan (bagi yang sudah
bekerja) : -

Publikasi-publikasi

Atau Karya Ilmiah : -



HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibunda Tismarni dan Ayahanda Alm. Irzal yang tercinta yang selalu memberikan bimbingan, doa, dukungan, kasih sayang dan motivasi kepada penulis.
2. Adik Rega Marizal tersayang yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
3. Keluarga Besar Hj. Nursida yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan dan doa yang tulus ikhlas mengiringi penulis selama mengerjakan skripsi

Malang, 28 Desember 2017

Penulis

RINGKASAN

Regina. 2017. **Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang**. Tugas Akhir, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Pembimbing: Drs. Romula Adiono, M.AP, dan Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP.

Pemerintah sebagai penyedia dan pemberi pelayanan untuk masyarakat, idealnya wajib melayani masyarakat dengan setulus hari tanpa terkecuali, memberikan kemudahan, keramahan dan kenyamanan, dan transparansi terkait persyaratan dan biaya yang dikenakan. Hal tersebut akan mempengaruhi penilaian dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia pelayanan. Dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, pemerintah harus mampu menciptakan sistem administrasi yang koorperatif dengan pendekatan yang relevan kepada masyarakat. Adanya penilaian serta evaluasi kinerja terhadap penyedia pelayanan publik dilaksanakan untuk melakukan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik serta upaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan adanya penilaian kinerja akan mengetahui bagaimana suatu unit pelayanan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mengetahui apakah unit pelayanan tersebut telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan mengidentifikasi kinerja serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penilaian kinerja unit pelayanan publik pada Dispendukcapil Kota Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah 1. Penilaian kinerja unit pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, 2. Faktor pendukung dan faktor pengambat penilaian kinerja unit pelayanan publik. Lokasi penelitian adalah Kota Malang, sedangkan situs penelitian adalah pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Hasil penelitian yang mengacu pada Permenpan Nomor 38 tahun 2012 menunjukkan bahwa visi, misi, dan motto yaitu visi dan misi telah dijabarkan dalam Rencana Strategis dan Rencana Kinerja Tahunan, dan motto yang ada dapat memberikan motivasi kepada pegawai. Standar pelayanan dan maklumat pelayanan yaitu standar pelayanan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan maklumat pelayanan telah dipublikasikan namun tidak secara luas. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu, terdapat sertifikat ISO 9001:2008 yang mencakup seluruh pelayanan, Dispendukcapil Kota Malang menerapkan Sistem Manajemen Mutu, ditetapkannya Standar Operasional

Prosedur, dan penetapan uraian tugas yang jelas pada Rencana Strategis dan Rencana Kinerja Tahunan. Sumber Daya Manusia yaitu, telah ditetapkan dan diterapkan kode etik pegawai, pegawai Dispendukcapil Kota Malang memiliki sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan, tingkat kepekaan/ respon serta tingkat keterampilan yang baik, adanya penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka meningkatkan profesionalisme pegawai.

Sarana dan prasarana pelayanan yaitu, sarana dan prasarana yang ada telah digunakan secara optimal, dan memiliki kondisi yang baik dan bersih sehingga dapat memberikan kenyamanan, adapun sarana pengaduan yang terdapat pada Dispendukcapil Kota Malang berupa loket pengaduan, email dan media sosial. Penanganan pengaduan yaitu, terdapat sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan, adanya petugas khusus dan pegawai yang menangani pengelolaan pengaduan, serta semua pengaduan yang masuk dapat diselesaikan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu pelaksanaan survei IKM tidak dilaksanakan pada seluruh jenis pelayanan. Dan pedoman survei IKM mengacu pada Kepmenpan Nomor 16 tahun 2014. Sistem informasi pelayanan publik, yaitu sistem informasi secara elektronik telah ada dan aktif sejak 5 tahun terakhir, penyampaian informasi pelayanan disampaikan melalui berbagai media, dan tingkat keterbukaan informasi pelayanan yang sangat terbuka. Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan, yaitu adanya penetapan dan pelaksanaan target kinerja pelayanan.

Kata Kunci : Penilaian Kinerja, Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 tahun 2012

SUMMARY

Regina. 2017. **Assessment of The Performance of Public Service Unit at The Departement of Population and Civil Registration of Malang**. Final Project, Faculty of Administrative Sciences, Brawijaya University. Counselors: Drs. Romula Adiono, M.AP, and Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP.

Government, as providers and service providers to the public, ideally oblige to serve the community with a sincere day without exception, providing convenience, friendliness and comfort, and transparency regarding the requirements and fees charged. This will affect the public's judgment and trust to the governance. Therefore, the government must be able to create a coherent administrative system with a relevant approach to the community. The evaluation and performance evaluation of public service is conducted to reform the bureaucracy in the field of public service and efforts in improving the quality of services in accordance with Law Number 25 of 2009 on public services. With the performance appraisal will reveal how public service unit works to provide services to the community, and will show whether the service unit has been performing excellent service that is fast, precise, cheap, safe, fair, and accountable.

The purpose of this study is to know and to identify the performance and to determine the supporting factors and inhibiting factors performance appraisal of public service unit on The Department of Population and Civil Registration of Malang. The method used in this research was descriptive research method with qualitative approach. The focuses of this study were: 1. Assessment of the performance of public service unit at the office of Population and Civil Registration of Malang, 2. Supporting factors and hindering factors the assessment of the performance of public service unit. The location of research was in Malang City, while the research site was at the Office of Population and Civil Registration of Malang.

The results of the research showed that, referring to Permenpan No.38 year 2012 indicates the vision, mission, and the motto, that is vision and mission has been described in the strategic plan and annual performance plan, and the existing motto can provide motivation to employees. Service standard and service announcement that are the service standards contained in the office of Population and Civil Registration of Malang City has been referring to law number 25 year 2009 regarding public service, and the published service has been published but not extensively. The system, mechanism, and procedure, there is certificate of ISO 9001:2008 covering all services, Population and Civil Registry Office of Malang implement Quality Management System, set Standard Operating Procedure, and detail job description in Strategic Plan and Performance Plan Annual. Thus, human resources namely, has been established and applied the code of ethics of employees, employees of the office of Population and Civil Registration of

Malang City have the attitude and behaviour, the level of discipline, the level of sensitivity/ response and the level of good skills, the establishment of employee development policies in order to increase professionalism of employees.

Facilities and infrastructure of services, existing facilities and infrastructure have been used optimally, facilities and infrastructure available have good conditions and clean, so as to provide comfort, complaint facilities contained in Population and Civil Registry Office Malang in the form of counter complaint, email and social media. Therefore, about complaint handling, there is system/procedure of complaint management of service user, presence of special officer and employee handling complaint management, and all complaints can be completed. Community Satisfaction Index that is, the implementation of survey is not carried out on all types of services. Also, the community Satisfaction Index survey guidelines refer to Kepmenpan Number 16 year 2014. Finally, the public Service Information System, that is electronic information system have been available and active since the last 5 year, the delivery of information services delivered through various media, and level of openness information service, it is found very open, Productivity in the achievement of service targets, namely the establishment and implementation of service performance targets.

Keywords : Performance assessment, Public Service, Ministerial Regulation of State Apparatus Empowerment Number 38 of 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ‘Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang’.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis meyakini bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

4. Bapak Drs. Romula Adiono, M.AP selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
7. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang telah banyak memberikan kemudahan dalam melaksanakan penelitian dan informasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Kakak sepupu Nurul Maulina Aladin yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman di Fakultas Ilmu Administrasi Lyla, Yenis, Venda, Anggun, deby, teman-teman kelas J, serta teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terimakasih atas doa dan dukungannya.
10. Ayu Apriliani dan Dinda Trisora yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan dan motivasi kepada penulis.
11. Senior, teman-teman (Vina, Indah, Iqbal, dan Risky) dan junior IASMA 1 Bukittinggi regional malang yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
12. Teman-teman ladies dari SMAN 1 Bukittinggi yang telah memberi dukungan dan motivasi kepada penulis

13. Teman-teman kosan rajawali, Rifqi Linati dan Enggar Fitri yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti pada pihak yang membutuhkan.

Malang, 28 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNTAYAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Administrasi Publik	13
1. Konsep dan Peran Administrasi Publik	13
B. Kinerja	18
1. Konsep Kinerja	18
2. Indikator Kinerja	21
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	24
C. Organisasi	28
1. Konsep Organisasi	28
2. Kerangka Kerja Organisasi	30
D. Penilaian Kinerja Organisasi	35
1. Konsep Penilaian Kinerja Organisasi	35
2. Tujuan Penilaian Kinerja Organisasi	37
3. Fungsi Penilaian Kinerja	41
4. Manfaat Pengukuran Kinerja Organisasi	41
5. Penilaian Kinerja Organisasi	42
E. Pelayanan Publik	57
1. Konsep Pelayanan Publik	57

2. Jenis dan Kategori Pelayanan Publik	62
BAB III METODE PENELITIAN	74
A. Jenis Penelitian	74
B. Fokus Penelitian	75
C. Lokasi dan Situs Penelitian	77
D. Sumber Data	78
E. Teknik Pengumpulan Data	79
F. Instrumen Penelitian	81
G. Analisis Data	82
H. Keabsahan Data	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	86
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.	86
1. Kondisi Geografis Kota Malang	86
2. Kondisi Demografis Kota Malang	90
3. Gambaran Ekonomi Kota Malang	91
4. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaMalang	95
5. Tugas pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	98
B. Penyajian Data	128
1. Penilaian Kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	128
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	226
C. Pembahasan	230
1. Penilaian Kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	230
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Penilaian Kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	255
BAB V PENUTUP	258
A. Kesimpulan	258
B. Saran	259
DAFTAR PUSTAKA	261
LAMPIRAN.....	263

DAFTAR TABEL

NO.	Judul	Halaman
1.	Jenis Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	8
2.	Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa	61
3.	Pergesera Paradigma Model Pelayanan Publik	65
4.	Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga	135
5.	Standar Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk	138
6.	Standar Pelayanan Pelaporan Pendaftaran Perpindahan Penduduk dan Pelaporan Pindah Datang Penduduk	139
7.	Standar Pelayanan Pendaftaran Pindah Datang Orang Asing Dalam Wilayah NKRI	140
8.	Standar Pelayanan Pendaftaran WNI Pindah Keluar Antar Kota/ Kab/ Provinsi	143
9.	Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk Pindah ke Luar Negeri	145
10.	Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk Rentan	147
11.	Standar Pelayanan Pendaftaran Pindah Keluar Negeri Untuk Orang Asing	148
12.	Standar Pelayanan Pendaftaran Orang Asing Ijin Tinggal Terbatas	149
13.	Standar Pelayanan Pendaftaran Orang Asing Tinggal Tetap	150
14.	Standar Pelayanan Pendaftaran Penduduk Orang Asing Yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas Berubah Status Kewarganegaraan Bagi WNI Menjadi Ijin Tinggal Tetap	151
15.	Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status	153
16.	Standar Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting	154
17.	Standar Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan dan Orang Asing menjadi WNI	156
18.	Standar Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran	157
19.	Standar Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Melalui Petugas Dispendukcapil di Kelurahan	159
20.	Standar Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Bagi WNA	162
21.	Standar Pelayanan Pencatatan Akta Kematian bagi WNI	164
22.	Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan bagi WNI	166
23.	Standar Pelayanan Pencatatan Perkawinan Bagi WNA	169
24.	Standar Pelayanan Pencatatan Pelaporan Perkawinan	171
25.	Standar Pelayanan Pencatatan Kutipan Akta Perceraian	173
26.	Standar Pelayanan Pencatatan Pelaporan Akta Perceraian	174
27.	Standar Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak Bagi WNI	176
28.	Standar Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak Bagi WNA	178
29.	Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak Bagi WNI	179

30.	Standar Pelayanan Pencatatan Pengesahan Anak Bagi Orang Asing	181
31.	Standar Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI	182
32.	Standar Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak WNA oleh WNI di Luar Wilayah NKRI	183
33.	Sasaran Mutu	188
34.	Sarana dan Prasarana Perengkapan Kantor	197
35.	Standar Pelayanan Pengaduan Langsung di Loker 29	201
36.	Analisa Hasil Perhitungan Survei	207
37.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tribulan I Tahun 2016	209
38.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tribulan II Tahun 2016	211
39.	Strategi dan Arah Kebijakan Sesuai Rencana Kinerja Tahunan	217
40.	Perbandinga Target Kinerja Tahun 2015 dengan Hasil Kinerja Tahun 2015	221
41.	Perbandingan Pencapaian Sasaran Kinerja Triwulan I Tahun 2016	222
42.	Perbandingan Pencapaian Sasaran Kinerja Triwulan II Tahun 2016	223
43.	Perbandingan Pencapaian Sasaran Kinerja Triwulan III Tahun 2016	224
44.	Penjabaran Data Hasil Penelitian	244

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Segitiga Pelayanan Publik	68
2.	Model Analisis Data	83
3.	Peta Wilayah Kota Malang	86
4.	Peta Administrasi Kota Malang	91
5.	Stuktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	127
6.	Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	131
7.	Bentuk Penyampaian Standar Pelayanan Kepada Pengguna Layanan	134
8.	Sertifikat ISO 9001:2008	188
9.	Alur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang	191
10.	Suasaana Ruang Tunggu	199
11.	Grafik Status Penyelesaian Keluhan	204
12.	Tampilan Website Resmi Dispendukcapil	214
13.	Tampilan Website Resmi Kecamatan Blimbing	215